

臺灣新竹地方法院民事判決

113年度簡上字第91號

上訴人 國泰世華商業銀行股份有限公司

法定代理人 郭明鑑

訴訟代理人 徐雅慧（兼送達代收人）

萬世豪

被上訴人 黃志偉

錢憶雯

上二人共同

訴訟代理人 洪大明律師

洪法岡律師

複代理人 朱怡瑄律師

上列當事人間請求返還信用卡消費款事件，上訴人對於中華民國113年6月21日本院新竹簡易庭113年度竹簡字第193號第一審判決提起上訴，本院於民國114年1月8日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原判決廢棄。

被上訴人應連帶給付上訴人新臺幣20萬元，及自民國113年1月19日起至清償日止，按年息百分之6.75計算之利息。

第一、二審訴訟費用，由被上訴人連帶負擔。

事實及理由

壹、上訴人起訴主張，除與原審主張相同外，另補稱：

被上訴人等於民國112年6月22日下午14時38分許所為之新臺幣（下同）20萬元刷卡行為（下稱系爭消費款），係依國際組織標準交易程序取得授權密碼，並親自輸入OTP驗證碼後完成交易。亦即該筆交易係經由被上訴人所授權完成，收單行得據以向發卡行請款，持卡人及發卡人均無法止付或取消

01 交易。又上訴人已將系爭消費款付予收單行，此由112年7月
02 份信用卡對帳單上有記載該筆消費明細乙節得證，是被上訴
03 人應就系爭消費款負清償責任。

04 貳、被上訴人則以，除與原審主張相同外，另補稱：

05 一、上訴人提出之「信用卡爭議帳須知」，為發卡機構內部規
06 定，不當然取代消費者保護法或信用卡業務機構管理辦法等
07 規定。

08 二、使持卡人受詐騙而陷於錯誤，誤輸入授權密碼，乃詐騙集團
09 之慣用手段，此等詐騙手法精細、網頁設計精良，難讓全部
10 持卡消費者在日新月異之詐騙手段中精準辨別，難免有部分
11 持卡者因概率問題而遭詐騙侵害。況系爭消費款為「雲端開
12 心卡」，非特約商店名稱，上訴人既為提供信用卡服務之巨
13 型企業，自應就該等特約商店為確實之徵信、建立特約商店
14 簽帳交易或請款異常情事之監控與交易終止機制，以及高風
15 險或提供遞延性商品、服務等特約商店之風險控管機制、簽
16 帳交易所列印給予持卡人之簽帳單至少應載明收單機構名
17 稱、特約商店名稱、卡別、卡號、授權號碼、交易日期及金
18 額。詎上訴人竟未為之，而係容任依OTP驗證碼機制及國際
19 組織標準交易程序為由，將此等風險轉嫁予持卡者，實不足
20 採。

21 三、審酌制定詐欺犯罪危害防制條例之立法意旨，即防制及打擊
22 詐欺危害，預防與遏止不當利用金融、電信及網路從事詐欺
23 犯罪並保護被害人，保障人民權益，且明定金融機構應落實
24 防詐機制、建立聯防通報機制之保護持卡消費者措施，應認
25 系爭消費款並非被上訴人等所消費，而係遭詐騙集團詐騙所
26 致，而無給付責任。

27 四、退步言之，縱認被上訴人等有給付之責，惟因上訴人未確實
28 建立交易終止機制、特約商店之風險控管機制，亦與有過
29 失，應負擔95%之過失責任，蓋發卡機構有能力建置相關機
30 制而不執行，顯未盡善良管理人之注意義務，佐以其於往年
31 有豐富盜刷經驗，而不思建置改善，反以訴訟方式將風險轉

01 嫁由持卡人承擔，倘准其所請，將造成訴訟增量之後果。

02 參、原審判決上訴人全部敗訴，上訴人不服，提起上訴，並聲明
03 為：(一)原判決廢棄；(二)被上訴人等應連帶給付上訴人20
04 萬元，及自113年1月19日起至清償日止，按年息百分之6.75
05 計算之利息。(三)第一、二審訴訟費用由被上訴人等連帶負
06 擔。被上訴人則為答辯聲明：(一)上訴駁回。(二)第一、二
07 審訴訟費用由上訴人負擔。

08 肆、本院之判斷：

09 一、按消費借貸之借用人應於約定期限內，返還與借用物種類品
10 質、數量相同之物，民法第478條前段定有明文；再按遲延
11 之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計
12 算之遲延利息。但約定利率較高者，仍從其約定利率，民法
13 第233條第1項亦有明定。又按，兩造簽訂之信用卡定型化契
14 約（下稱系爭契約），其中第9條第1項約定：「依交易習慣
15 或交易特殊性質，其係以郵購、電話訂購、傳真、網際網
16 路、行動裝置、自動販賣設備等其他類似方式訂購商品、取
17 得服務、代付費用而使用信用卡付款，或使用信用卡於自動
18 化設備上預借現金等情形，貴行得以密碼、電話確認、收貨
19 單上之簽名、郵寄憑證或其他得以辨識當事人同一性及確認
20 持卡人意思表示之方式代之，無須使用簽帳單或當場簽
21 名。」（見原審北院卷第15頁），是被上訴人持信用卡於網
22 路交易時，上訴人依上揭約定，寄發用以辨識當事人同一性
23 及確認持卡人意思表示之密碼至被上訴人留存於上訴人處之
24 手機號碼，被上訴人於交易網站輸入密碼時，即可確認該筆
25 交易係被上訴人所為，上訴人依約即有代被上訴人結帳之義
26 務。

27 二、經查，被上訴人錢憶雯前受被上訴人黃志偉邀同，而向上訴
28 人領用附卡卡號0000-0000-0000-0000號之VISA信用卡使
29 用；嗣於112年6月22日在網站填載系爭信用卡卡號、有效期
30 間、卡片背面三碼等資料，並於以手機接受上訴人所傳送內
31 容為「國泰世華卡網路交易TWD200,000元，網頁識別碼HKB

01 U，驗證碼『6074』5分鐘有效，卡號後4碼7095，勿將密碼
02 交付告知他人以防詐騙」之簡訊後，在系爭網站輸入驗證碼
03 而完成交易，交易金額為20萬元等情，業據兩造陳述綦詳，
04 並有兩造分別提出之信用卡帳單、簡訊收發紀錄在卷可考
05 （見原審北院卷第17-20頁、原審竹院卷第49頁），堪信為
06 真實。依首揭說明，被上訴人錢憶雯既係自行輸入簡訊所載
07 驗證碼而完成交易，可視為其已確認該筆消費並請求發卡機
08 構即上訴人代為處理系爭消費款清償事務之具體指示，上訴
09 人既已依被上訴人之指示先行墊付支出系爭消費款，自得依
10 系爭契約向持卡人即被上訴人請求償還。是本件上訴人依系
11 爭契約請求被上訴人連帶給付20萬元，及自起訴狀繕本送達
12 翌日即113年1月19日起至清償日止，按年息6.75%計算之利
13 息，洵屬有據。

14 三、被上訴人雖抗辯其係遭釣魚網站所騙，陷於錯誤而於網頁輸
15 入信用卡資訊，應認系爭消費款並非被上訴人等所消費，而
16 無給付責任云云。然查，系爭契約第18條第2項前段固約
17 定：「持卡人辦理停卡及換卡手續前被冒用所發生之損失，
18 概由貴行負擔。」，惟同條項但書亦約定：「但有前條第二
19 項但書或下列情形之一者，持卡人應負擔辦理停卡及換卡手
20 續前被冒用之全部損失…。」、第17條第2項但書第2款：

21 「持卡人因故意或重大過失將使用自動化設備辦理預借現金
22 或進行其他交易之交易密碼或其他辨識持卡人同一性之方式
23 使他人知悉者。」等語明確（見原審北院卷第16頁）。蓋發
24 卡人以簡訊傳送予持卡人驗證碼，乃確認交易人身分之重
25 要憑據，且僅有持卡人本人知悉該等驗證碼，則持卡人自負
26 有妥善保管用於辨識持卡人同一性之網路交易驗證密碼以防
27 他人盜用之義務，倘因故意或重大過失違反前開保管義務，
28 依據前開約定，持卡人就信用卡停用前之損失，仍應自行負
29 擔。準此，被上訴人錢憶雯於112年6月22日在系爭網站填載
30 信用卡資訊，並於收受上訴人傳送之簡訊後，本有機會透過
31 閱讀上開發送至其手機之簡訊，瞭解系爭款項之數額為20萬

01 元，與其所稱欠繳停車費之數額明顯不同且相差甚鉅，進而
02 察覺有遭詐騙之可能而不再填載OTP授權驗證碼，以阻止系
03 爭款項之產生，然被上訴人錢憶雯卻疏未注意點選詳閱該簡
04 訊之完整內容，而未發覺該筆交易金額為20萬元，即於網站
05 輸入驗證碼，致完成系爭消費款之網路交易（見原審竹院卷
06 第31頁），顯然欠缺普通人之注意義務，堪認被上訴人錢憶
07 雯未盡妥善保管網路交易驗證密碼之義務，自有重大過失，
08 依系爭契約第18第2項但書及第17條第2項但書第2款之約
09 定，被上訴人等即應就系爭消費款負清償責任。是被上訴人
10 等此部分所辯，難認有理，不足憑採。

11 四、被上訴人雖另辯稱上訴人未確實建立交易終止機制、特約商
12 店之風險控管機制，顯未盡善良管理人之注意義務，亦與有
13 過失云云。惟按，損害之發生或擴大，被害人、被害人之代
14 理人或使用人與有過失者，法院得減輕賠償金額，或免除
15 之，民法第217條第1項定有明文。又該條有關被害人與有過
16 失之規定，其適用範圍應僅及於損害賠償之債，亦即因契約
17 關係而發生之損害賠償、因侵權行為而發生之損害賠償、因
18 債務不履行而發生之損害賠償及因法律之特別規定而發生之
19 損害賠償（最高法院85年度台上字第2753號、88年度台上字
20 第1386號判決要旨參照）。查上訴人係因被上訴人未依約給
21 付信用卡簽帳款，乃依信用卡契約、消費借貸關係請求被上
22 訴人連帶給付，並非損害賠償之債，自無過失相抵原則之適
23 用，是被上訴人抗辯上訴人就行使請求權之原因與有過失，
24 應依民法第217條規定酌減其返還金額云云，於法已非
25 有據。況查，現今行動通訊手機普及，網路使用信用卡交易
26 頻繁，信用卡發卡銀行於持卡人啟動交易時，寄送授權驗證
27 密碼至持卡人留存於發卡銀行之手機，確保係持卡人本人之
28 交易，為現今發卡銀行之普遍性作法；且觀上訴人寄送之OT
29 P交易驗證簡訊，其內容包含交易態樣、刷卡金額、卡號等
30 資訊，並作有提防詐騙之附註，已足使被上訴人確認其交易
31 內容之正確性；加以信用卡係被上訴人占有、使用，上訴人

01 是否遭詐欺或正常使用乙節，非上訴人所能知悉等情，難謂
02 上訴人有未盡善良管理人之注意義務之情。

03 五、綜上所述，上訴人依系爭契約之法律關係，請求被上訴人連
04 帶給付20萬元，及自起訴狀繕本送達翌日即113年1月19日起
05 至清償日止，按週年利率6.75%計算之利息，於法有據，應
06 予准許。原審為上訴人敗訴之判決，尚有未洽，上訴意旨求
07 予廢棄改判，為有理由，爰由本院廢棄改判如主文所示。

08 六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊、防禦或舉證，經本院斟酌
09 後，認為均不足以影響本判決之結果，自無庸逐一論述，
10 併予說明。

11 七、據上論結，本件上訴為有理由，依民事訴訟法第436條之1第
12 3項、第450條、第85條第2項，判決如主文。

13 中 華 民 國 114 年 1 月 24 日
14 民事第一庭 審判長法官 林南薰
15 法官 林哲瑜
16 法官 潘韋廷

17 以上正本係照原本作成。

18 本判決不得上訴。

19 中 華 民 國 114 年 1 月 24 日
20 書記官 陳麗麗